

 <p>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</p>	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 <p>EPS ILO S.A.</p>
	Gestión 2020	

**EMPRESA PRESTADORA DE SANEAMIENTO ILO SOCIEDAD ANÓNIMA – EPS ILO S.A.**

# **Informe de GOBERNABILIDAD & GOBERNANZA**

**En el marco del Régimen de Apoyo Transitorio**



**ILO - PERU**

**Junio, 2021**

**OTASS**

ORGANISMO TÉCNICO  
DE LA ADMINISTRACIÓN  
DE LOS SERVICIOS  
DE SANEAMIENTO

Informe de Gobernabilidad y Gobernanza

Gestión 2020

 **Agua  
Ilo**  
EPS ILO S.A.

## Contenido

1	RESUMEN EJECUTIVO .....	3
2	Base Normativa.....	4
3	ASPECTOS GENERALES DE LA EPS ILO SA.....	5
3.1	Antecedentes institucionales.....	5
3.2	Proceso de incorporación al Régimen de Apoyo Transitorio .....	5
4	OBJETIVOS .....	6
4.1	Objetivo General .....	6
4.2	Objetivos Específicos .....	6
5	RESULTADOS DE LAS CONDICIONES DE G&G 2018 .....	6
5.1	Análisis de la Gobernabilidad y Gobernanza.....	7
5.1.1	Desempeño general de la gobernabilidad de la EPS ILO SA .....	7
5.1.2	Desempeño general de la gobernanza en la EPS ILO SA.....	12
5.2	Resultados del desempeño de Gobernab y Govern periodo 2013 al 2019 ...	17



## 1 RESUMEN EJECUTIVO



El análisis de la Gobernabilidad y Gobernanza (G&G) considera que la Gobernabilidad es el equilibrio y la capacidad de las EPS para operar dentro de un marco político e institucional externo, y desarrollar una gestión social adecuada frente a un entorno dinámico con distintos grupos de interés que afectan y son afectados por la actividad de las empresas de saneamiento; mientras la Gobernanza, es la capacidad interna de la EPS para encontrar el equilibrio entre los diversos recursos y activos de las EPS, donde con una buena organización y gestión empresarial debe crear sinergias que le permitan obtener resultados positivos en lo económico, social y ambiental, y así brindar servicios eficientes, de calidad y de forma sostenible.



La EPS ILO SA se encuentra en Régimen de Apoyo Transitorio – RAT. Mediante Resolución del Consejo Directivo N° 015-2015-OTASS/CD de fecha 17 de diciembre de 2015, se resuelve declarar el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo Sociedad Anónima – EPS ILO SA ratificada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, mediante Resolución Ministerial N° 043-2016-VIVIENDA de fecha 05 de marzo de 2016. Las causales de incorporación fueron insolvencia económico-financiera e insolvencia técnica.



El Decreto Legislativo N° 1280 que aprueba la Ley Marco para la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, establece que el RAT tiene por objeto mejorar la eficiencia de las empresas prestadoras incorporadas y las condiciones de la prestación de los servicios de saneamiento, permitiendo ejecutar acciones destinadas a su refotamiento para contribuir con el logro de los objetivos de la política pública del sector saneamiento.

En este contexto del RAT, la EPS ILO SA es evaluada en G&G para medir su autonomía, la capacidad de tomar decisiones que la transforme en una entidad orientada a brindar un servicio de saneamiento de alta calidad, para la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos.

Para el análisis de G&G se ha desarrollado un marco de referencia legal, un sistema de indicadores de G&G aplicables a la implementación de principios y prácticas de buen gobierno corporativo. Entre la normatividad principal debe mencionarse: los Contratos de Explotación (CE) aprobados mediante RM N° 425-2007-VIVIENDA, que incluyen obligaciones de Buen Gobierno y principios de orientación; el Código Marco de Buen Gobierno Corporativo (CBGC) y el Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño (MRCD) para las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), aprobados mediante RM N° 426-2007-VIVIENDA, entre otros.

Desde este marco de referencia y muy a pesar de la situación que se ha dado en el año 2020 a causa de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Central, se han obtenido importantes avances en el logro de cada uno de los indicadores de gobernabilidad y gobernanza, destacando lo siguiente: en el caso del indicador de gobernabilidad se ha considerado tres áreas, que funcionan como “pilares” que deben ser fortalecidas: (i) transparencia en la información (cuyo impacto se expresa en la revelación de información,

 <small>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</small>	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 <b>Agua Ilo</b> <small>EPS ILO S.A.</small>
	Gestión 2020	

rendición de cuentas y vigilancia social), (ii) atención al cliente, quien representa el fin máximo del servicio que brinda la empresa y quien es la razón de ser de la actividad, y (iii) gestión social, que involucra los temas de análisis de los grupos de interés, el plan de comunicaciones y relaciones públicas, el plan de educación sanitaria y mecanismos de diálogo permanente con los grupos sociales.

Respecto a la gobernanza, se consideran cuatro áreas de análisis: (i) la sostenibilidad financiera, (ii) el desempeño del PMO, (iii) el fortalecimiento institucional, y (iv) el clima laboral. Los dos primeros apuntan a examinar los resultados de la gestión económica y técnica. Los dos restantes, buscan examinar la situación de los recursos humanos en las empresas.

## 2 BASE NORMATIVA

El marco normativo para el análisis de la Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS ILO SA es la siguiente:

1. Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (29.12.2016).
2. Decreto Supremo N° 19-2017-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280 (26.06.2017).
3. Decreto Supremo N° 001-2019-VIVIENDA, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280 (05.01.2019).
4. Resolución del Consejo Directivo N° 16-2016-OTASS/CD, Aprueban la "Metodología para el Monitoreo de las Metas de las EPS en la Modernización de los Servicios de Saneamiento" (08.09.2016).
5. La Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y su modificatoria, Ley N° 27927.
6. Resolución del Consejo Directivo N° 015-2015-OTASS/CD, Declaran el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo Sociedad Anónima EPS ILO SA (17.12.2015).
7. Resolución Ministerial N° 043-2016-VIVIENDA, Ratifican el Acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del OTASS, el cual declara el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo SA (05.03.2016).



 <small>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</small>	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 <b>Agua Ilo</b> <small>EPS ILO S.A.</small>
	Gestión 2020	

### 3 ASPECTOS GENERALES DE LA EPS ILO SA

#### 3.1 Antecedentes institucionales

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo Sociedad Anónima – EPS ILO SA, es una Sociedad Anónima Prestadora de Servicios de Saneamiento, de derecho privado, reconocida como tal por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. Se rige por lo establecido en su Estatuto, en la Ley General de Sociedades y en las disposiciones aplicables a las empresas de la Actividad Empresarial del Estado, Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 26338 – Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES y modificado por D.S. N° 016-2005-VIVIENDA.

La Empresa Prestadora de Servicios de Ilo S.A., tuvo su origen en la desaparecida empresa pública Seda Moquegua cuyo accionariado pertenecía a las Municipalidades Provinciales de Mariscal Nieto (Moquegua) e Ilo, de donde mediante independización paulatina se crea en 1991, la Empresa de Saneamiento de Moquegua ESAMO y en 1992 la Empresa Municipal de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Ilo SEDAILO, que luego en agosto de 1996 se transforma en la Entidad Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Ilo S.R. Ltda. (EPS SEDA S.R.LTDA) en virtud del Art. 18° de la Ley General de Servicios de Saneamiento Nro. 26338, posteriormente, el 29 de diciembre de 1998, se transforma en la Entidad Prestadora de Servicios de Ilo S.A., (EPS ILO S.A) adecuando su estatuto a la Nueva Ley General de Sociedades N° 26887, mediante modificación de sus estatutos para a ser Empresa Prestadora de Saneamiento Ilo SA.

La EPS ILO S.A. es una entidad pública de derecho privado que actúa con autonomía financiera - administrativa encargándose de la prestación de servicios públicos de agua potable y alcantarillado en el ámbito de la Provincia de Ilo.

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, al estar EPS ILO SA en el RAT, se encuentran suspendidos los derechos y atribuciones del máximo órgano societario de la empresa. El OTASS ha asumido las funciones y atribuciones del citado órgano.

Esta suspensión no implica la transferencia o pérdida de la titularidad de las acciones o participaciones, las cuales se mantienen, en todo momento, en propiedad de la municipalidad accionista.

#### 3.2 Proceso de incorporación al Régimen de Apoyo Transitorio

La Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, Ley 30045, vigente hasta diciembre de 2016, establecía una evaluación en dos etapas, preliminar y definitiva, a realizar por OTASS para todas las EPS.

Dentro de este marco, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 015-2015-OTASS/CD de fecha 17 de diciembre de 2015, se resuelve declarar el inicio del Régimen



 <small>ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO</small>	Informe de Gobernabilidad y Gobernanza	 <small>EPS ILO S.A.</small>
	Gestión 2020	

de Apoyo Transitorio de la Entidad Prestadora de Servicios Ilo SA – EPS ILO SA, ratificada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, mediante Resolución Ministerial N° 043-2016-VIVIENDA de fecha 05 de marzo de 2016.

## 4 OBJETIVOS

### 4.1 Objetivo General

Presentar los resultados de la medición de los indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS ILO SA y el análisis realizado a cada uno de los indicadores, con información del año 2020.

### 4.2 Objetivos Específicos

- Analizar el desempeño global que califica la gestión estratégica abordada desde el enfoque de la Gobernabilidad y Gobernanza.
- Mostrar la evolución de los indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza para el periodo de los años 2016 al 2020.

## 5 RESULTADOS DE LAS CONDICIONES DE G&G 2020

El presente informe ha sido elaborado por la Gerencia Administrativa en coordinación con la Oficina de Desarrollo y Presupuesto de la EPS ILO S.A., en base a la información proporcionada por las Gerencias, Oficinas y Divisiones de la EPS ILO S.A.

Los resultados obtenidos en el análisis de los indicadores de G&G de la EPS ILO SA de la gestión 2020, indica un resultado general de regular desempeño.

En el tema de gobernabilidad, el área de transparencia ha logrado cumplir el 100% de los indicadores, en la atención al cliente se han dado mejoras notables con relación al año anterior, alcanzando el 100%, y en la gestión social el cumplimiento es al 100%.

En el caso de la gobernanza, presenta mejoras en los indicadores de sostenibilidad económica en margen operativo y en el ratio de endeudamiento y en el de liquidez, mejorando los indicados ratios con relación al año anterior, alcanzando el 33% de cumplimiento; para el caso del indicador de cumplimiento de las metas de gestión del PMO si se logró el 100%, de acuerdo con el último informe final de supervisión aprobado por SUNASS; mientras que en fortalecimiento de capacidades su calificación es negativa 0%; y en clima laboral el cumplimiento es de 83%, mejorando considerablemente con relación al año anterior, indicando que solo el sub indicador de distancia salarial alcanza una calificación regular.



## 5.1 Análisis de la Gobernabilidad y Gobernanza.

### 5.1.1 Desempeño general de la gobernabilidad de la EPS ILO SA

La capacidad existente en la EPS ILO SA para atender sus relaciones externas en tres áreas claves, son analizadas desde los indicadores de Gobernabilidad: i) la transparencia en la gestión, mediante la publicación y acceso a la información en el portal electrónico de la EPS ILO SA<sup>1</sup>, ii) la atención a los clientes y sus estrategias; y finalmente iii) los planes de relaciones sociales e institucionales.

#### 1.1 RESULTADO GENERAL EN GOBERNABILIDAD EPS: EPS ILO - PERIODO DE ANALISIS: AÑO 2020

Indicadores	Logro del Indicador			Clasificación por Indicador		Clasificación por Área																																			
	No Inicia	Proceso	Logra	Puntaje	Máximo	Puntos	Máximo	%																																	
<b>Área: TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EPS (PUBLICACIÓN EN EL PORTAL)</b>						600	600	100																																	
Indicador N° 1 - Indica de Cumplimiento del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño (MRCD).			<input checked="" type="checkbox"/>	100	100																																				
Indicador N° 2 - Información actualizada y publicada Designación del Directorio y Hoja de Vida (SA) Gerente General y Hoja de Vida (SRL).			<input checked="" type="checkbox"/>	100	100																																				
Indicador N° 3 - Información actualizada y publicada referida al Estatuto y Contrato de Explotación de Servicios.			<input checked="" type="checkbox"/>	150	150																																				
Indicador N° 4 - Información actualizada y publicada referida a la Organización y funciones, el personal y las remuneraciones.			<input checked="" type="checkbox"/>	50	50																																				
Indicador N° 5 - Información actualizada y publicada sobre Planeamiento y Gestión Institucional.			<input checked="" type="checkbox"/>	50	50																																				
Indicador N° 6 - Información actualizada y publicada sobre el Presupuesto Anual.			<input checked="" type="checkbox"/>	50	50																																				
Indicador N° 7 - Información actualizada y publicada sobre Adquisiciones y Contrataciones.			<input checked="" type="checkbox"/>	50	50																																				
Indicador N° 8 - Información actualizada y publicada sobre servicios y tarifas.			<input checked="" type="checkbox"/>	50	50																																				
<b>Área: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>						200	200	100																																	
Indicador N° 1 - Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales.			<input checked="" type="checkbox"/>	50	50																																				
Indicador N° 2 - Tiempo promedio de atención de las solicitudes de servicios operativos.			<input checked="" type="checkbox"/>	50	50																																				
Indicador N° 3 - Densidad de Reclamos			<input checked="" type="checkbox"/>	50	50																																				
Indicador N° 4 - Nivel general de satisfacción del cliente			<input checked="" type="checkbox"/>	50	50																																				
<b>Área: GESTIÓN SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LAS EPS</b>						200	200	100																																	
Indicador N° 1 - Capacidad de análisis y atención de los problemas y riesgos derivados de su entorno social e institucional			<input checked="" type="checkbox"/>	100	100																																				
Indicador N° 2 - Capacidad de relacionamiento de la EPS con sus principales grupos de interés			<input checked="" type="checkbox"/>	100	100																																				
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">REGULAR DESEMPEÑO (+ 500 a 750)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000;">BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="background-color: #90EE90;">BUENO</td> <td>1000</td> <td>1000</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table>						BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)									REGULAR DESEMPEÑO (+ 500 a 750)									BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)												BUENO	1000	1000			
BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)																																									
REGULAR DESEMPEÑO (+ 500 a 750)																																									
BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)																																									
			BUENO	1000	1000																																				

<sup>1</sup> <http://www.epsilo.com.pe/>



a. Transparencia

En transparencia se mantiene la máxima calificación 600/600 puntos, la información se encuentra en su portal web.

Un efecto indirecto de la transparencia es que visibiliza la existencia o actualización de los diversos documentos de gestión y fortalece las condiciones de legalidad de la EPS, especialmente en los siguientes casos:

- Designación de los directores y hojas de vida;
- Actualización de estatutos
- Publicación de los contratos de explotación
- Actualización de documentos de gestión (MOF, CAP y escala salarial)
- Publicación de los planes institucionales y del presupuesto
- Publicación de los planes de adquisiciones y su ejecución
- Publicación de las tarifas vigentes y estudios tarifarios

Está pendiente las mejoras en el diseño portal web en cuanto a organización y presentación de la información, así como complementar con publicar toda la información que la Ley N° 27927, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública exige.

b. Atención al cliente

La atención al cliente toma en cuenta los tiempos de atención a los reclamos comerciales y solicitudes para solucionar problemas operativos, el número de reclamos por cada mil conexiones, así como la percepción de los usuarios sobre su satisfacción en relación con la atención que brinda la entidad.

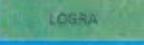
**ATENCION AL CLIENTE**  
**INDICADOR N° 1 - TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES.**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del Indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
Número de días hábiles, promedio del año anterior, para atender los reclamos comerciales según norma de SUNASS. Período de medición: Ejercicio inmediato anterior.	25.63	Negativo: Más de 33 días hábiles desde la presentación del reclamo.	Regular: Entre 31 y 33 días hábiles desde la presentación del reclamo.	Positivo: Hasta de 30 días hábiles desde la presentación del reclamo (Norma de SUNASS).	50
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Logra</p> <p>Proceso</p> <p>No logra</p> </div> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>LOGRA</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>TOTAL PUNTAJE <b>50</b></p> <p>VALOR MAXIMO 50</p> </div> </div>					

El indicador de tiempo promedio de atención de reclamos comerciales mide la eficacia administrativa de las EPS para cumplir el servicio de atención de reclamos comerciales, el propósito de una mejor gestión es orientar a reducir los plazos y solucionar los reclamos y, en la medida de lo posible, establecer una meta decreciente de reclamos comerciales.

Este indicador alcanza la calificación de buena con 50/50 puntos; actualmente se reporta como tiempo promedio de atención de reclamos comerciales 25.63 días hábiles, tiempo por debajo del máximo normativo de 30 días.

**ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**INDICADOR N° 2 - TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS OPERATIVOS.**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del Indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
Número de días hábiles, promedio del año anterior, para atender las solicitudes de servicios operativos (no incluye emergencias ni microatención). Período de medición: Ejercicio inmediato anterior.	1	Negativo: 4 o más días hábiles.	Regular: 2 a 3 días hábiles.	Positivo: 1 día hábil.	50
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Proceso</p> <p>Logra</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>LOGRA</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>TOTAL PUNTAJE: 50</p> <p>VALOR MÁXIMO: 50</p> </div> </div>					

El indicador de tiempo promedio de atención de solicitudes de servicios operativos permite verificar el tiempo promedio que demora la EPS en atender los reclamos operacionales y evalúa si se cumplen con los plazos máximos establecidos por la SUNASS.

Los resultados de este indicador han mejorado con relación al año anterior, considerando que se ha implementado un control de las solicitudes y reclamos operacionales, actualmente se reporta un tiempo promedio de atención de solicitudes y reclamos operacionales de 1 día hábil, por lo que la calificación es de 50/50

**ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**INDICADOR N° 3 - DENSIDAD DE RECLAMOS.**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del Indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
Cantidad total de reclamos por cada 1000 conexiones presentadas en el año anterior. Período de medición: Ejercicio inmediato anterior.	50.82	Negativo: Más de 130 reclamos por cada 1000 conexiones en el año anterior.	Regular: Entre 80 y 130 reclamos por cada 1000 conexiones, en el año anterior.	Positivo: Menos de 80 reclamos por cada 1000 conexiones, en el año anterior.	50
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Proceso</p> <p>No logra</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>LOGRA</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>TOTAL PUNTAJE: 50</p> <p>VALOR MÁXIMO: 50</p> </div> </div>					

El indicador de densidad de reclamos sirve para comparar la cantidad de reclamos totales que tienen las EPS por cada mil conexiones, de forma independiente a su tamaño. Mide el nivel de insatisfacción de los usuarios de manera directa y visible al incluir los reclamos comerciales y operacionales y constituye un indicador complementario a la encuesta de satisfacción que se realiza bajo las directivas de SUNASS, permite una lectura integral de los resultados del área de atención al cliente, la EPS ILO SA, en el año 2020 ha mejorado su cumplimiento, con relación al año anterior, alcanzando una calificación de 50/50 puntos, siendo el total de reclamos del año 2020 de 1,430 reclamos/año (comerciales y operacionales) y de conexiones de agua potable 28,138.



**ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**INDICADOR N° 4 - NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
Porcentaje de satisfacción del cliente de acuerdo a la encuesta modelo de SUNASS aplicada por la EPS Período de medición: Primer trimestre del ejercicio vigente.	71%	Bajo: Menos del 50% de clientes satisfechos.	Regular: Entre 50% y 70% de clientes satisfechos.	Buena: Más de 70% de clientes satisfechos.	50
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: left;"> <p>Logra <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Proceso <input type="checkbox"/></p> <p>No logra <input type="checkbox"/></p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>TOTAL PUNTAJE <b>50</b></p> <p>VALOR MÁXIMO <b>50</b></p> </div> </div>					

El indicador de nivel general de satisfacción del cliente mide la satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios. Se mide a través de una encuesta que se realiza a los usuarios sobre el servicio recibido, la calidad del agua, la continuidad, presión, avisos de corte de servicios, rotura de tuberías y atoros de desagüe, y con relación a la EPS, toma en cuenta si la atención de reclamos ha sido adecuada, el plazo de atención de reclamos y la opinión general de los servicios recibidos; este indicador ha mejorado con relación al año anterior, alcanzando un valor de 71% eso representa una calificación en el sistema de indicadores de G&G de 50/50 puntos.

**c. Gestión Social**

Es la capacidad que tiene la EPS para realizar un reconocimiento y análisis de su entorno y de los actores involucrados con los que se relaciona, con la finalidad de desarrollar acciones estratégicas en comunicación y educación sanitaria de acuerdo con sus objetivos.

**GESTIÓN SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LAS EPS**  
**INDICADOR N° 1 - CAPACIDAD DE ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE LOS PROBLEMAS Y RIESGOS DERIVADOS DE SU ENTORNO SOCIAL E INSTITUCIONAL**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
1.1 La EPS cuenta con un diagnóstico actualizado sobre su entorno social e Institucional (Actualizado anualmente). 1.2 Identifica los principales problemas y riesgos (Agenda Crítica). 1.3 Elabora lineamientos de respuesta para atender su Agenda Crítica.	LOGRA	No cuenta con un diagnóstico o análisis sobre su entorno social e Institucional ni con una agenda crítica o lineamientos de atención.	Tiene un diagnóstico básico y define una agenda crítica pero no tiene lineamientos de atención.	Tiene un diagnóstico actualizado, define su agenda crítica y cuenta con lineamientos de atención preventivos y permanentes.	100
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: left;"> <p>Logra <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Proceso <input type="checkbox"/></p> <p>No logra <input type="checkbox"/></p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>TOTAL PUNTAJE <b>100</b></p> <p>VALOR MÁXIMO <b>100</b></p> </div> </div>					

El indicador capacidad de análisis y atención de problemas y riesgos derivados del entorno social e institucional de la EPS, es de vital importancia para EPS ILO SA porque le permite conocer su entorno social e institucional con enfoques de grupos de interés (mapeo y agenda crítica), por ello cuenta con plan de respuesta social o acciones institucionales estratégicas (Plan de Comunicación Estratégica, Mapa de actores). Este alcanza su máxima calificación por contar con estos instrumentos 100/100 puntos.

**GESTIÓN SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LAS EPS**  
**INDICADOR N° 2 - CAPACIDAD DE RELACIONAMIENTO DE LA EPS CON SUS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del Indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje																	
		Grado I	Grado II	Grado III																		
2.1 La EPS cuenta con un Programa de Comunicaciones y Relaciones Públicas (PCRP) y ejecuta campañas específicas con un enfoque de grupos de interés. 2.2 La EPS cuenta con un Programa de Educación Sanitaria (PES) y ejecuta campañas específicas con un enfoque de grupos de interés.	-	No tiene Programas o si los tiene no ejecuta campañas específicas con un enfoque de grupos de interés.	Tiene adó uno de los Programas y ejecuta campañas específicas con un enfoque de grupos de interés.	Tiene ambos Programas y ejecuta campañas específicas con un enfoque de grupos de interés. Desarrolla otras iniciativas de gestión social y responsabilidad empresarial.	100																	
<table border="1" style="width: 100%; background-color: #0070C0; color: white;"> <tr> <td style="background-color: #92D050;">Logra</td> <td style="background-color: #92D050; text-align: center;">LOGRA</td> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;">TOTAL PUNTAJE <b>100</b></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">Proceso</td> <td></td> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;">VALOR MAXIMO <b>100</b></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000;">No logra</td> <td></td> <td colspan="3"></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	LOGRA				TOTAL PUNTAJE <b>100</b>	Proceso					VALOR MAXIMO <b>100</b>	No logra					
Logra	LOGRA				TOTAL PUNTAJE <b>100</b>																	
Proceso					VALOR MAXIMO <b>100</b>																	
No logra																						

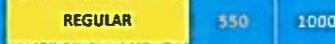
El indicador capacidad de la EPS para establecer relaciones con sus grupos de interés, mide la elaboración e implementación de los programas de relaciones de la EPS: Programa de Comunicaciones Interna y Externa (PCIE) y Programa de Educación Sanitaria (PES). Este indicador alcanza un valor positivo de 100/100 por contar con todos estos instrumentos y su ejecución.



### 5.1.2 Desempeño general de la gobernanza en la EPS ILO SA

Para medir el desempeño de las EPS desde la gestión de la Gobernabilidad y Gobernanza, se toma en consideración nueve indicadores priorizados en la metodología de Gobernabilidad y Gobernanza que reflejan las capacidades existentes en las EPS para atender su gestión interna y empresarial en cuatro áreas principales: i) la sostenibilidad financiera, ii) el desempeño de las metas de gestión del estudio tarifario, iii) el fortalecimiento institucional y iv) el clima laboral.

#### 2.1 RESULTADO GENERAL EN GOBERNANZA EPS: EPS ILO - PERIODO DE ANALISIS: AÑO 2020

Indicadores	Logro del Indicador			Clasificación por Indicador		Clasificación por Área		
	No logra	Proceso	Logra	Puntaje	Máximo	Puntos	Máximo	%
<b>Área: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS</b>						100	300	33
Indicador N° 1 - Margen Operativo de la EPS				0	100			
Indicador N° 2 - Ratio de Endeudamiento de la EPS				0	100			
Indicador N° 3 - Ratio de Liquidez General				100	100			
<b>Área: DESEMPEÑO GLOBAL DEL PMO (Estudio Tarifario)</b>						200	200	100
Indicador N° 1 - % de cumplimiento de las metas de gestión del Estudio Tarifario (PMO) aprobado por SUNASS para el último año regulatorio finalizado.				200	200			
<b>Área: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>						0	200	0
Indicador N° 1 - Inversión Per cápita en Fortalecimiento Institucional.				0	100			
Indicador N° 2 - Porcentaje de Ejecución Presupuestal del Plan de Fortalecimiento de Capacidades (PFC).				0	100			
<b>Área: CLIMA LABORAL</b>						250	300	83
Indicador N° 1 - Índice de Rotación del Personal Directivo.				100	100			
Indicador N° 2 - Índice de Distancia Salarial Interna.				50	100			
Indicador N° 3 - Porcentaje de Satisfacción laboral del personal de la EPS.				100	100			
								

#### a. Sostenibilidad financiera de la EPS

La sostenibilidad financiera de la EPS se define como la capacidad de generar utilidad operativa en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, así como la de generar flujos de efectivo con una adecuada estructura de endeudamiento que proporcione utilización de recursos financieros de terceros y de socios. El modelo de análisis de sostenibilidad financiera de la EPS está basado en tres componentes el margen operativo, el endeudamiento y la liquidez.

**SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS**  
**INDICADOR N° 1 - MARGEN OPERATIVO DE LA EPS**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje											
		Grado 1	Grado 2	Grado 3												
Relación entre los ingresos operativos totales y los costos operativos totales, para determinar la pérdida o rentabilidad de la EPS. Período de medición: Ejercicio anterior, al 31 de Diciembre.	-16.68	Pérdida: Negativo o igual a 0.	Baja Rentabilidad: Más de 0 hasta 10%	Buena Rentabilidad: Más de 10%	0											
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">Logra</td> <td style="width: 60%; text-align: center;"><b>NO LOGRA</b></td> <td style="width: 20%; text-align: right;">TOTAL PUNTAJE</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Proceso</td> <td></td> <td style="text-align: right;">VALOR MAXIMO</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No logra</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	<b>NO LOGRA</b>	TOTAL PUNTAJE	0	Proceso		VALOR MAXIMO	100	No logra			
Logra	<b>NO LOGRA</b>	TOTAL PUNTAJE	0													
Proceso		VALOR MAXIMO	100													
No logra																

El indicador de margen operativo permite conocer la utilidad operativa que obtiene EPS ILO SA por la prestación de los servicios de saneamiento una vez cubiertos sus costos operacionales. Este indicador alcanza un valor de -16.68 por ello su calificación es negativa, para el cálculo se tomaron los siguientes valores: el resultado de los ingresos por prestación de servicios menos los costos operativos = -1,974,198 soles y el Total de ingresos por prestación de servicios = 11,832,770 soles; con relación al año anterior, los valores de las variables han mejorado, debido a que los ingresos por prestación de servicios se incrementaron en 15.92%, y los costos operacionales se redujeron en 17.17%.

**SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS**  
**INDICADOR N° 2 - RATIO DE ENDEUDAMIENTO DE LA EPS**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje											
		Grado 1	Grado 2	Grado 3												
Relación entre el Pasivo Total y el Patrimonio Neto, para conocer la capacidad de endeudamiento de corto plazo que tiene la EPS. Período de medición: Ejercicio anterior, al 31 de Diciembre.	-2.43	Alto nivel de endeudamiento: Más de 1 (10%).	Aceptable nivel de endeudamiento: Entre 0.1 y 1 (1-10%).	Bajo nivel de endeudamiento: Menos de 0.1 (1%).	0											
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">Logra</td> <td style="width: 60%; text-align: center;"><b>NO LOGRA</b></td> <td style="width: 20%; text-align: right;">TOTAL PUNTAJE</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Proceso</td> <td></td> <td style="text-align: right;">VALOR MAXIMO</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No logra</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	<b>NO LOGRA</b>	TOTAL PUNTAJE	0	Proceso		VALOR MAXIMO	100	No logra			
Logra	<b>NO LOGRA</b>	TOTAL PUNTAJE	0													
Proceso		VALOR MAXIMO	100													
No logra																

El indicador de endeudamiento mide el nivel de deudas de EPS ILO SA, como se observa es mayor a 1, eso significa que está muy endeudada y que todo su patrimonio está comprometido en deudas, y no tiene capacidad de pago a corto plazo. Este indicador alcanza un valor negativo, para su cálculo se empleó las siguientes variables: Pasivo total = 62,589,409 soles y Patrimonio neto = -25,787,946 soles. Es importante mencionar que el 5.87% de pasivo total es pasivo corriente.



**SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS**  
**INDICADOR N° 3 - RATIO DE LIQUIDEZ GENERAL**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje														
		Grado 1	Grado 2	Grado 3															
Relación entre el Activo Corriente (AC) y el Pasivo Corriente (PC) para determinar la capacidad de la EPS para pagar sus deudas de corto plazo. Período de medición: Ejercicio anterior, al 31 de Diciembre.	<b>5.33</b>	Falta de liquidez: Menos de 1 vez (100%).	Liquidez aceptable: Entre 1 y 5 (100-500%).	Buena Liquidez: Más de 5 (500%).	<b>100</b>														
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">Logra</td> <td style="width: 60%; text-align: center;"><div style="width: 100%; height: 15px; background-color: green;"></div></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">TOTAL PUNTAJE: <b>100</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Proceso</td> <td style="text-align: center;"><div style="width: 0%; height: 15px; background-color: yellow;"></div></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">VALOR MAXIMO: <b>100</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No logra</td> <td style="text-align: center;"><div style="width: 0%; height: 15px; background-color: red;"></div></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: green;"></div>			TOTAL PUNTAJE: <b>100</b>	Proceso	<div style="width: 0%; height: 15px; background-color: yellow;"></div>			VALOR MAXIMO: <b>100</b>	No logra	<div style="width: 0%; height: 15px; background-color: red;"></div>			
Logra	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: green;"></div>			TOTAL PUNTAJE: <b>100</b>															
Proceso	<div style="width: 0%; height: 15px; background-color: yellow;"></div>			VALOR MAXIMO: <b>100</b>															
No logra	<div style="width: 0%; height: 15px; background-color: red;"></div>																		

El indicador de liquidez mide la capacidad de las EPS para disponer de dinero en efectivo suficiente para sus operaciones corrientes y realizar pagos de sus deudas de corto plazo, como se observa su liquidez ha mejorado con relación al año anterior, encontrándose en el rango mayor a 5, lo que significa que tiene suficientes recursos para cumplir con sus compromisos a corto plazo. Asimismo, es importante indicar que los activos son mayores que los pasivos; está situación garantiza la operatividad de la empresa debido a que no tienen dificultades para realizar pagos de corto plazo. Este indicador alcanza un nivel de liquidez general de 5.33, para su cálculo se emplearon las siguientes variables: Activo corriente = 19,616,488 soles y Pasivo corriente = 3,677,109 soles.



**b. Desempeño global del PMO**

El Plan Maestro Optimizado (PMO), es una herramienta de gestión clave de EPS ILO SA, su planeamiento es de largo plazo, y contiene la programación de las inversiones con proyecciones de financiamiento a través de las tarifas, por ello se establecen metas e indicadores para una gestión eficiente de la EPS, su cumplimiento se mide a través del Índice Global de Cumplimiento de forma anual.

**DESEMPEÑO GLOBAL DEL PMO (ESTUDIO TARIFARIO)**  
**INDICADOR N° 1 - % DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE GESTIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO (PMO) APROBADO POR SUNASS PARA EL ÚLTIMO AÑO REGULATORIO FINALIZADO**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje														
		Grado 1	Grado 2	Grado 3															
Porcentaje de cumplimiento de las metas de gestión del Estudio Tarifario para el último año regulatorio, finalizado. Si las EPS no tienen PMO, están en proceso de aprobación o están su primer año regulatorio, el indicador tendrá una calificación de 0%. Período: Último año regulatorio finalizado.	<b>89.39%</b>	Negativo: Índice de Cumplimiento Global del Estudio Tarifario del último año regulatorio es menor de 70%.	Proceso: Índice de Cumplimiento Global del Estudio Tarifario del último año regulatorio es mayor del 70 % y menor de 85 %.	Positivo: El nivel de cumplimiento del PMO es de 85 % o más.	<b>200</b>														
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">Logra</td> <td style="width: 60%; text-align: center;"><div style="width: 100%; height: 15px; background-color: green;"></div></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">TOTAL PUNTAJE: <b>200</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Proceso</td> <td style="text-align: center;"><div style="width: 0%; height: 15px; background-color: yellow;"></div></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">VALOR MAXIMO: <b>200</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No logra</td> <td style="text-align: center;"><div style="width: 0%; height: 15px; background-color: red;"></div></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: green;"></div>			TOTAL PUNTAJE: <b>200</b>	Proceso	<div style="width: 0%; height: 15px; background-color: yellow;"></div>			VALOR MAXIMO: <b>200</b>	No logra	<div style="width: 0%; height: 15px; background-color: red;"></div>			
Logra	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: green;"></div>			TOTAL PUNTAJE: <b>200</b>															
Proceso	<div style="width: 0%; height: 15px; background-color: yellow;"></div>			VALOR MAXIMO: <b>200</b>															
No logra	<div style="width: 0%; height: 15px; background-color: red;"></div>																		



Este indicador alcanza una calificación positiva de 200/200 puntos, con un IGC de 89.39% de acuerdo al oficio N° 267-2018-SUNASS-030.

**c. Fortalecimiento Institucional**

Para el análisis del fortalecimiento institucional se consideran dos indicadores vinculados a la ejecución presupuestal del PFC: i) la inversión per cápita en el fortalecimiento de capacidades, y ii) el nivel de ejecución presupuestal del PFC.

**FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**  
**INDICADOR N° 1 - INVERSIÓN PER CÁPITA EN FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje									
		Grado 1	Grado 2	Grado 3										
Soles invertidos por persona, en la ejecución del PFC, en el año anterior.	97.45	Baja Inversión: Inversión Per cápita menor de S/. 300. <span style="color: red;">■</span>	Aceptable Inversión: Per cápita mayor a S/. 300 y menor de S/. 600.	Buena Inversión: Per cápita mayor de S/. 600.	0									
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">Logra</td> <td style="width: 60%; text-align: center; background-color: red; color: white;"><b>NO LOGRA</b></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Proceso</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No logra</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	<b>NO LOGRA</b>		Proceso			No logra			<b>TOTAL PUNTAJE</b> 0 <b>VALOR MAXIMO</b> 100
Logra	<b>NO LOGRA</b>													
Proceso														
No logra														

El indicador inversión per cápita en fortalecimiento de capacidades permite conocer la inversión ejecutada de parte de EPS ILO SA en fortalecimiento de las capacidades técnicas de su personal, la inversión per cápita del año 2020 alcanza un valor de 97.45 soles, lo que permite una calificación muy baja con un valor de 0/100 puntos.

**FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**  
**INDICADOR N° 2 - PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES (PFC)**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje									
		Grado 1	Grado 2	Grado 3										
Porcentaje de ejecución presupuestal con recursos propios de la EPS, en el año anterior.	11.13%	Negativo: Ejecuta menos del 60% del presupuesto del PFC. <span style="color: red;">■</span>	Bajo: Ejecuta entre el 60% y el 80% del presupuesto del PFC.	Positivo: Ejecuta más del 80% del presupuesto del PFC.	0									
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">Logra</td> <td style="width: 60%; text-align: center; background-color: red; color: white;"><b>NO LOGRA</b></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Proceso</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No logra</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	<b>NO LOGRA</b>		Proceso			No logra			<b>TOTAL PUNTAJE</b> 0 <b>VALOR MAXIMO</b> 100
Logra	<b>NO LOGRA</b>													
Proceso														
No logra														

El indicador nivel de ejecución presupuestal del PFC, indica la capacidad de ejecución de gasto asignado al PFC, alcanzando un valor de 11.13%, calificándolo como muy bajo con 0/100 puntos.

**d. Clima laboral**



El clima laboral se mide tomando en cuenta la rotación del personal directivo, la distancia salarial y el nivel de satisfacción laboral. El primer indicador presenta los cambios a nivel de los directivos en las empresas, el segundo tiene que ver con la política salarial del personal y el tercero, resume la percepción del personal respecto del clima laboral, el cual se mide con una encuesta establecida por la SUNASS.

**CLIMA LABORAL**  
**INDICADOR N° 1 - INDICE DE ROTACIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje										
		Grado 1	Grado 2	Grado 3											
Nivel de movilidad en los cargos que desempeña el personal directivo de la EPS, en los últimos 24 meses, hasta el 31 de Diciembre de año anterior.	1.15	Negativo: Índice igual o mayor a 1.50 (Más del 50% del personal directivo a rotado en los últimos 24 meses).	Regular: Índice menor de 1.50 hasta 1.25 (Menos 50% hasta 25% del personal directivo a rotado en los últimos 24 meses)	Positivo: Índice menor de 1.25 hasta 1 (Menos del 25% del personal directivo a rotado en los últimos 24 meses)	100										
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Logra</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">LOGRA</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Proceso</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No logra</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	LOGRA		Proceso			No logra			TOTAL PUNTAJE <b>100</b>	VALOR MAXIMO: 100
Logra	LOGRA														
Proceso															
No logra															

El indicador Índice de rotación del personal directivo permite conocer el nivel de movilidad o estabilidad, que en promedio tiene el personal directivo de las EPS (gerentes, jefes de oficina y de departamento). El análisis se realiza en función de los últimos 24 meses; en la EPS ILO SA la rotación es de 1.15, la cual es mínima y demuestra una estabilidad, este valor es considerado como positivo y alcanza una calificación de 100/100 puntos.

**CLIMA LABORAL**  
**INDICADOR N° 2 - INDICE DE DISTANCIA SALARIAL INTERNA**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje										
		Grado 1	Grado 2	Grado 3											
Relación entre el promedio de remuneraciones del personal directivo respecto al promedio total del personal (sin incluir a los directivos) durante el año anterior.	2.37	Negativo: Distancia salarial interna es menor de 2 veces. No hay incentivos remunerativos.	Bajo: Distancia salarial interna esta entre 2 y 3 veces. Las remuneraciones son todavía bajas no retribuyen la responsabilidad del puesto.	Buena: Distancia salarial interna es mayor de 3 veces. Hay incentivos remunerativos y una mejor retribución por la responsabilidad del cargo.	50										
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Logra</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">PROCESO</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Proceso</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No logra</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Logra	PROCESO		Proceso			No logra			TOTAL PUNTAJE <b>50</b>	VALOR MAXIMO: 100
Logra	PROCESO														
Proceso															
No logra															

El indicador distancia salarial interna permite conocer la distancia que existe entre la remuneración promedio del personal directivo y el promedio del total de los trabajadores, sin considerar a los directores. Se tiene como resultado un valor de 2.37 y es calificado como en proceso o regular alcanzando un valor de 50/100 puntos.



**CLIMA LABORAL**  
**INDICADOR N° 3 - PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA EPS**  
**EPS : EPS ILO - PERÍODO DE ANÁLISIS: AÑO 2020**

Variables del indicador	Resultado numérico	Grado de cumplimiento			Puntaje
		Grado 1	Grado 2	Grado 3	
Porcentaje de satisfacción laboral del personal de la EPS, de acuerdo a los resultados de la encuesta de clima laboral, con el modelo aprobado por la SUNASS.  Período de medición: Primer trimestre del año vigente.	<b>71%</b>	Negativo: Satisfacción laboral es menor del 30%	Regular: Satisfacción laboral es del 30% hasta el 70%.	Positivo: Satisfacción laboral es mayor al 70%.	<b>100</b>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Logra</div> <div style="background-color: #FFD700; padding: 2px;">Proceso</div> <div style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">No logra</div> </div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px; margin: 0 auto;">LOGRA</div> <div style="text-align: right;">           TOTAL PUNTAJE <b>100</b>            VALOR MAXIMO <b>100</b> </div> </div>					

El indicador nivel de satisfacción laboral del personal de la EPS, la EPS ILO SA realizo la encuesta de clima laboral, respondiendo el 88% de los 114 trabajadores de la EPS, obteniendo el 75% de satisfacción laboral, siendo su calificación positiva con el valor de 100/100 puntos.

## 5.2 Resultados del desempeño de la Gobernabilidad y Gobernanza para el periodo 2013 al 2020

Se va a realizar un breve análisis de las variaciones en el desempeño de los indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza de la EPS ILO S.A. para el periodo 2013 al 2020 y de esta forma, observar cómo está cambiando la gestión de las EPS en el tiempo.

**EVOLUCIÓN HISTORICA DE LA GOBERNABILIDAD EN LA EPS ILO SA**

BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)	PERIODOS DE CORTE	Gobernabilidad				TOTAL	DESEMPEÑO
		TRANSPARENCIA EN LA GESTION DE LA EPS (PUBLICACIÓN EN EL PORTAL) (600Ptos)	ATENCION AL CLIENTE (200 Ptos)	GESTION SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LAS EPS (200 Ptos)			
REGULAR DESEMPEÑO (+500 a 750)	AÑO 2013	415	100	50	565	REGULAR	
	AÑO 2014	560	130	0	690	REGULAR	
	AÑO 2015	550	130	0	680	REGULAR	
BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)	AÑO 2016	540	130	150	820	BUENO	
	AÑO 2017	600	105	200	905	BUENO	
	AÑO 2018	520	100	200	820	BUENO	
	AÑO 2019	600	100	200	900	BUENO	
	AÑO 2020	600	200	200	1000	BUENO	

Se puede observar que los primeros tres años alcanzó una calificación de regular en gobernabilidad entre 565 a 680/1000 puntos, y la máxima calificación se alcanza a partir del año 2016 hasta la fecha con 820 a 1000/1000 puntos calificando de buen desempeño, esta mejora en la calificación de la gobernabilidad se debió principalmente a la publicación de documentos que la Ley N° 27927- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública exige, así como las mejoras en el tema la gestión social de la EPS por la formulación y ejecución de los instrumentos de comunicación interna y externa y el plan de educación sanitaria.

**EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA GOBERNANZA EN LA EPS ILO SA**



	Gobernanza						
	PERIODOS DE CORTE	SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS (300 Ptos)	DESEMPEÑO GLOBAL DEL PMO (Estudio Tarifario) (200 Ptos)	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL (200 Ptos)	CLIMA LABORAL (300 Ptos)	TOTAL	DESEMPEÑO
<b>BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)</b>	AÑO 2013	0	200	0	200	400	BAJO
<b>REGULAR DESEMPEÑO (+500 a 750)</b>	AÑO 2014	0	200	0	150	350	BAJO
<b>BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)</b>	AÑO 2015	100	0	0	150	250	BAJO
	AÑO 2016	0	200	0	100	300	BAJO
	AÑO 2017	0	200	200	200	600	REGULAR
	AÑO 2018	0	200	200	100	500	REGULAR
	AÑO 2019	0	200	0	200	400	BAJO
	AÑO 2020	100	200	0	250	550	REGULAR



El gráfico la evolución de la gobernanza en la EPS ILO SA, entre los años 2013 y 2016 son calificados como negativos incluyendo el año 2019, a excepción de los años 2017 y 2018 que alcanzan una calificación de regular desempeño con 500 y 600/1000 puntos. En el año 2020 la valoración de indicador de Gobernanza alcanza el calificativo de Regular con 550/1000 puntos, esto se da por una mejora en los indicadores de liquidez general, Distancia Salarial y Satisfacción laboral, quedando aún pendiente la mejora en la gestión de la Sostenibilidad Financiera y en fortalecimiento institucional.



**OTASS**ORGANISMO TÉCNICO  
DE LA ADMINISTRACIÓN  
DE LOS SERVICIOS  
DE SANEAMIENTO

Informe de Gobernabilidad y Gobernanza

Gestión 2020


**Agua Ilo**  
EPS ILO S.A.

## EVOLUCION HISTORICA DE LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA DE LA EPS ILO S.A.

BUEN DESEMPEÑO (+750 a 1000)	PERIODO DE CORTE	Gobernabilidad				Gobernanza				TOTAL (1000) 60%	Promedia Ponderada
		TRANSPARENCIA EN LA GESTION DE LA EPS (PUBLICACION EN EL PORTAL)	ATENCIÓN AL CLIENTE	GESTIÓN SOCIAL E INSTITUCIONAL DE LAS EPS	TOTAL (1000) 40%	SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA EPS	DESEMPEÑO GLOBAL DEL PAGO (Estudio Tarifario)	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	CUMPLIMIENTO LABORAL		
REGULAR DESEMPEÑO (+500 a 750)	AÑO 2013	415	100	50	565	0	200	0	200	400	406
	AÑO 2014	560	130	0	690	0	200	0	150	350	430
BAJO DESEMPEÑO (0 a 500)	AÑO 2015	550	130	0	680	100	0	0	150	250	472
	AÑO 2016	540	130	150	820	0	200	0	100	300	508
	AÑO 2017	600	105	200	905	0	200	200	200	600	722
	AÑO 2018	520	100	200	820	0	200	200	100	500	628
	AÑO 2019	600	100	200	900	0	200	0	200	400	600
	AÑO 2020	600	200	200	1000	100	200	0	250	550	730

Finalmente, la evolución histórica de la Gobernabilidad y Gobernanza en la EPS ILO SA muestra que los primeros años alcanza una calificación negativa como bajo desempeño, a partir del año 2016 alcanza una calificación de regular desempeño con 508, 722, 628, 600 y 730/1000 puntos; es preciso indicar que en Gobernanza existe el desafío de mejorar los ratios de Sostenibilidad Financiera a través de los ratios de Margen Operativo y endeudamiento, y de la gestión direccionada al Fortalecimiento Institucional.